

杨军 提供透明行程

在杨军看来,旅游诚信,最基本的要求,是要为出游者提供明明白白的消费。

“你可以是高价格,但一定要有优质服务。明白告诉他们,他们到底买了什么产品,你的交通是什么样,你的餐标是什么水平,你享受的服务又是几星的。”

“河南金冠国际旅行社刚推高品质产品时,也很纠结。”杨军说,“因为运作时大家发现,同样的产品、线路、行程,别人的价格就是比我们低,比如港澳游。了解后才发现,原来人家在珠海加了购物点。这一加,价格就优惠很多。我们该怎么办?是随波逐流,还是坚持高品质?”

考虑后,我们针对港澳游设计多条行程,有纯玩游、有高端品质游,大家各取所需。行程中会明明白白地告诉大家是否进购物店。因为透明,去年港澳游团,没有发生一起投诉。

在金冠国际记者还发现,杨军及同仁所做的线路,除了热门的港澳、东南亚、日本线,投诉重灾区的云南昆明也是其将要涉足的“雷区”。记者笑言“专吃螃蟹?”。杨军笑答:“麻烦多是因为去的人多,大家愿去我们为什么不?”

在杨军看来,云南线投诉多主要还是不讲诚信所致。原本说好的食宿、餐饮、机票,到了旅游旺季得不到保证,投诉在所难免。河南金冠做云南昆明线,会在旅游旺季控机位、控酒店,保证大家去得了走得顺、吃得好玩得High。说白了,专业化操作、标准化服务、严格的质量控制流程,既保证了旅游的品质,更坚守了旅游企业讲诚信的宗旨。

正所谓:没有金刚钻,不揽瓷器活。

记者 刘书芝



旅游诚信,在于让消费者明明白白地消费。郑州晚报发起“旅游机构诚信联盟”这一监督机制,要利用媒体的公信力,树立权威;要让旅游消费者相信,选择联盟成员单位的出游产品,就是选择了放心。

——河南金冠国际旅行社总经理 杨军

马宝记 依托平台树正气

郑州晚报发起成立“旅游机构诚信联盟”如应时春雷,旅游企业的管理者、营销精英依托这一平台,进行“诚信”倡议、“以人为本”的服务交流,畅谈为游客提供人性服务的那些事,表达游客的心声,相信定会树立起“诚信”经营的正气。

——天界山景区营销中心总经理 马宝记



在天界山景区营销中心总经理马宝记看来,中国的旅游业经过多年来的长足发展,周末短线游、假期国内长线出境游及自驾游自助游,已成为消费者假日生活的一部分。

旅游链条上的景区、酒店、旅行社等,则环环相扣,共同维系着旅游这一极需“诚信”的特殊消费品。而一些热门旅游地,则随着游客井喷般的涌入,服务的薄弱及从业人员的“趋利盘剥”,乃至至于相关主管部门的疏于监管或监管不力,让旅游如“高原缺氧”,步履维艰。

海南“宰客”事件无形中也提醒我们,景区在做大格局发展规划的同时,更需要旅游软服务意识的加强、服务标准的提升,及旅游监管力度的加大。

天界山景区依托曾经的经典红色景区“回龙”景区,在2010年8月遭受百年不遇的特大山洪灾害后,进行“灾后”重建,巨资投入、高端规划、精品打造,实现了“绿”(太行山第一峰)与“红”(张荣锁《感动中国》的红色精神)共争春的华丽蝶变。巨资打造的亲水传奇龙吟峡、天界猕猴生态谷、云峰画廊、360°看太行、太行红岩第一峡、户外天堂十字岭等,“芳容”初显。

马宝记说,在景区规划与建设中,景点的打造、设施的修建更是做到人性化,比如山景步道依托“云浮青峰”的山势蜿蜒铺展,石缝用黄土勾填并撒播青草,以期让游客身心融入大自然。而“游客游览心情要重视、游客安全利益无小事、投诉处理要让游客满意”更是天界山景区“诚信”立足于市场的服务理念。 记者 刘书芝

韩泓 游客就是上帝

2月14日,黄山风景区出台措施称,将重点加强对景区停车场收费、旅游必需品销售价格等的监管力度。今后游客在黄山景区消费投诉,8分钟就会有工作人员到达现场进行处理。

对此,郑州世纪欢乐园副总经理韩泓说,随着天气转暖,旅游旺季将逐渐到来。春节期间发生的海南三亚“宰客门”事件,以及旅游行业中游客普遍反映的诱导购物等不正当行为将会再次成为舆论的热点。“黄山此时出台这样的管理措施是很及时很有必要的。旅游行业存在的各种不正之风不是一朝一夕形成的,同样也不可能因一时的政策或者一两家企业的努力就能立马肃清。”

韩泓认为,为了打造诚信的旅游环境,需要旅游行业各个环节包括景区的广泛参与,消费者以及媒体等社会各界的广泛监督,以及监管部门的强力监管、整治等共同行动。

韩泓介绍,从国内景区普遍存在的问题来看,主要是管理方面,这包括票务管理、从业人员的培训以及景区安全的管理。

“目前,世纪欢乐园已经建立了完善的票务管理政策,从各个环节堵住了票贩子的出入口;在人员培训方面,教育所有工作人员牢固树立‘游客就是上帝’的理念,提高景区工作人员的职业道德和服务水平。”韩泓说,“在旅游设备检查方面,景区开展有‘旅游安全月’活动,对于即将到期的设备提前给予报废,每个节假日前都会邀请设备厂家进行维修、检查。特别是黄金周期间,设备厂家的工作人员就在景区待着,随时应对突发状况,确保各项设备的绝对安全。”

记者 胡审兵



越是在不诚信、不规范的市场环境下,越需要更多负责任的企业挺身而出,直面行业存在的问题;共同纠正旅游市场存在的歪风。郑州晚报发起成立“旅游机构诚信联盟”,希望有更多企业参与,树立河南健康旅游、文明旅游新形象,打造诚信旅游环境。

——郑州世纪欢乐园副总经理 韩泓

权安福 诚信是行业软肋

郑州晚报发起成立“旅游机构诚信联盟”,我十分赞同。旅游机构互相联合成立这个自我约束机制,因为有了郑州晚报这个大众传媒的舆论监督,联盟成员行为不仅更加规范,更为旅游业的长远发展提供了有力保障,也为景区形象提升奠定了坚实基础。

——浮戏山雪花洞景区总监 权安福



浮戏山雪花洞景区总监权安福说,近年来,我国旅游业得到了长足发展,但与其他旅游业发达地区相比,还有很多软肋。比如旅游产品还比较单一,很多旅游景区都还停留在观光旅游这一初级形态之上。

与国外相比,不仅经济产出少,经济拉动力也很弱。比如服务的缺失,大多数旅游景区服务体系不完善,旅游服务配套设施不齐全,这在很大程度上影响了游客的旅游活动。

更重要的是,诚信缺失成为诸多旅游景区再发展的一个软肋。诚信缺失,使得景区只追求单次性的收益,而不考虑景区的整体形象和长远的发展,这对整个景区可持续发展极为不利。

权安福说,良好的市场秩序和优秀的服务品质对整个景区形象的提升有着不可替代的作用。旅游产业作为第三产业的一大重要组成部分,其核心就是服务,游客到各地旅游也就是为了享受服务。对于服务行业来说,细节往往决定了成败。

浮戏山雪花洞风景名胜景区作为郑州周边比较知名的景区,是郑州市民周末旅游的好去处。为了景区的长远发展,今年将努力促进景区的转型升级,把浮戏山雪花洞景区由观光旅游景区逐步向休闲度假、观光体验、旅游消费、民俗文化体验等于一体的旅游产业集聚区转变。

记者 刘书芝

郑州海外国际旅行社 28年品牌辉煌历程 百万游客信任首选 WWW.ZZHW.CN

天界山景区专线操作 太行亲水新传奇—龙吟峡·惊险五连瀑群 十月底前每周六日发团 云峰画廊—十大观景台360° 看尽太行奇景 天界猕猴生态谷和太行精灵亲密接触 专业提供自驾车优惠套票 团体可旅游加拓展

天界山 风景区

一日148元(含景区) 三八节(3.3-3.11) 68元 另送10元索道代金券

万仙山二日148元 关山一日138元 王莽岭一日158元

电话:66207337 66210065 66207338 商城路体育馆205室

郑州海外国际旅行社 【金成国贸】 28年品牌辉煌历程 百万游客信任首选 WWW.ZZHW.CN 门市部

夕阳红 “夕阳红”全程导游陪同、全程跟踪摄像(或家庭集体照1张)、固定发团日期;未带“夕阳红”标识的线路可天天发团!

韩国 仁川、首尔 双船八日品质游 1980起 (郑州起止,每周三铁定发团!独家赠送:小三八线、泡菜体验、南山韩屋村、免费穿韩服自由拍照留念)	泰新马 常规十日游 3880起 第一地送香港(2012年3月10、20、30日铁定发团)
港澳 +广深游(2012年3月7日) 1580起 +长沙、韶山(2012年3月14日) 1680起 +海南(2012年3月21日) 2580起 (3月4、9、11、19、21日铁定发团)	北京 常规双日游 680起 +天津 双日游 880起 三星纯玩五日 780起(天天发)
海北桂 海南/北海/桂林 2日游 2160起 3日游 2560起(每周三发)	海南 海口/三亚/五指山 3日游 1780起 三亚/陵水/五指山 3日游 1980起 海口/三亚/五指山/陵水 4日游 2480起 三亚/陵水/五指山 3日游 2580起(每周三、五发)
云桂湘 1.贵阳/黄果树+黔东南 三晚十日 1980起 2.湘西凤凰+黔东南 三晚十日 2480起(周五、六日发团)	昆大丽 品质七日 1380起 +版纳9日 2360起 纯玩七日 2080起 +版纳9日 3260起 4+5昆明七日 2280起 尊享版纳七日 3480起
厦门武夷山 双船六日 1580起(天天发) +厦门+土楼 双船七日 2080起(每周一发) +永定土楼(2012年3月12日) 1680起 (3月12日 每周一发) +福州、泉州、莆田 双船七日 1780起 (3月15日 每周四发)	华东 五市送水乡乌镇 七日 760起 普陀 双船五日 1280起 宁波 普陀 双船五日 1580起 2日游 3日游 4日游 5日游 6日游 7日游 8日游 9日游 10日游

报名热线 0371-66619980(24小时) 66619982 66616026 市区均可 免费上门

特别提醒: 自2月21日起《旅游向导》价格调整为300元/块,彩版加收20%套彩费。

旅游向导

每周二、四刊登 规格:3.3 x 3.8cm

监督电话 0371-67655017